

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS PELAYANAN APARATUR PEMERINTAHAN DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU**



**OLEH :**

**AFRI HIDAYAT**  
**NIM:10975008157**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2013**



## **ABSTRAK**

### **Analisis Pelayanan Aparatur Pemerintahan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru**

**Oleh:  
Afri Hidayat**

*Penelitian ini dilakukan pada masyarakat yang mengurus akta kelahiran dan pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran dan upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan. Penentuan jumlah sampel berdasarkan masyarakat yang mengurus akta kelahiran dari tahun 2007 sampai 31 oktober 2012 dengan menetapkan sampel 10 % menggunakan rumus Slovin sehingga didapat 100 orang dari jumlah populasi 170990 orang. Adapun Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan penulis adalah kualitatif deskriptif yaitu dalam bentuk tabel-tabel dengan melihat jawaban responden terhadap pelaksanaan pelayanan aparatur pemerintah dalam pembuatan akta kelahiran dan upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanannya dalam bentuk persentase dan data yang terkumpul dianalisis dengan menguraikan permasalahan yang ada, dan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan kemudian diambil kesimpulan. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan aparatur pemerintahan dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru sesuai dengan indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu ketepatan waktu, kemudahan dalam pengajuan, akurasi pelayanan bebas dari kesalahan dan biaya pelayanan adalah cukup baik walaupun masih tergolong kategori masih rendah. Dimana masih banyak terdapat kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan dilihat dari indikator yang digunakan dalam penelitian.*

## KATA PENGANTAR



**Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

*Alhamdulillahirabbil 'alamin*, segala puji, syukur, sembah dan sujud penulis kepada Allah yang maha kuasa atas segalanya, yang tak henti-hentinya memberikan Rahmad dan Karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan tugas ahir dalam kurikulum Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial jurusan administrasi negara Universitas Islam Negeri sebagai salah satu syarat untuk melengkapi dan memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik. Shalawat beriring salam penulis haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, materi, nasehat, dan semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan setulus hati penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Ayahanda (**Abdul Hakim**) dan Ibunda (**Sulastri**) atas segala pengorbanannya, nasehat, materi, bimbingan dan Do'anya sepanjang hidup penulis, kasih sayang, perhatian dan cinta yang tulus kepada penulis sampai saat ini.
2. Oomku **Basmi Tholib, Bustami, Basri, SE. Arbiansyah, Muhammad Amir Hamzah S.Thi.** ibuku **Helvira Amd, Ade Erma, SE** dan **Aisyah Nurmariza S.Pd.** Yang selalu memberi Do'a, Motivasi, materi, bimbingan, dan bantuan yang tak terkirakan kepada penulis juga terimakasih kepada semua **abang dan kakak-kakakku** atas segala bantuan yang tak terkirakan.

3. Bapak **Prof. Dr. H. M Nazir**, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak, **Mahendra Romus, M, Ec, PhD** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak **Afrizal S.Sos, M.Si** selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
6. Ibuk **Irdyanti, S,ip, MA** selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, pengarahan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. **Bapak-bapak/Ibu-ibu Dosen serta seluruh Staff TU** Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan ilmunya serta membantu penulis selama perkuliahan.
8. Adek-adekku yang imut-imut dan lucu-lucu (**Rahma, Rahmi, Wawan Zira, Fhadil, Rozi, Fahra, Afdel dan zila**).
9. Sahabat-sahabat terbaik dan Yang Teristimewa: **Roni jaya, Rendra Rico, Mujarot, Darisman** serta teman-teman semuanya yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu, namun kalian selalu memberikan keceriaan dan motivasi kepada penulis moga persahabatan kita tidak hanya sampai disini saja namun tetap abadi sampai ahir hayat.

Semoga Allah SWT memberikan hidayah-Nya atas apa yang telah kalian berikan kepada penulis serta mendapat balasan yang setimpal dengan amal ibadah. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, Amin.

**Wassamu’alaikum Warahmatullahi Wabarkatuh.**

Pekanbaru, Mei 2013

Penulis

**AFRI HIDAYAT**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	
<b>DAFTAR ISI.....</b>	
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1.4 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Pengertian Pelayanan .....	11
2.2 Pelayanan Prima .....	16
2.3 Standar Pelayanan yang Baik .....	17
2.4 Pelayanan Dalam Pandangan Islam .....	19
2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan .....	20
2.6 Pengertian Akta Kelahiran .....	22
2.7 Mekanisme Pengurusan Pembuatan Akta Kelahiran .....	23
2.8 Defenisi Konsep .....	25
2.9 Kosep Operasional .....	25
2.10Teknik Pengukuran.....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	27
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.4 Populasi dan Sampel .....	29
3.5 Analisis Data .....	31
3.6 Skala Pengukuran .....	31
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 Sejarah Singkat Kota Pekanbaru .....	32

4.2 Sejarah Singkat Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru .....	34
4.3 Susunan Organisasi .....	35
4.4 Keadaan Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru Berdasarkan Golongan Kepangkatan dan Pendidikan Pegawai.....	45
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
5.1 Identitas Responden .....	48
5.2 Hasil Penelitian .....	51
5.3 Pembahasan.....	71
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
6.1 Kesimpulan.....	75
6.2 Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKAP</b>	



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 (UUD1945) mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah semua organ negara seperti Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten dan Kota). Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang

responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Kedudukan dan peranan pegawai negeri sangat menentukan, karena pegawai negeri adalah unsur aparatur negara untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan yang sama. Kelancaran penyelenggaraan pemerintah dan pelaksanaan pembangunan nasional tergantung dari kesempurnaan aparatur negara. Dalam melaksanakan tugas-tuganya terhadap melayani masyarakat, olehkarena itu diharapkan kepada para pegawai untuk dapat melaksanakan tugas dan kewajiban dengan baik dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada masyarakat.

Dalam undang-undang kepegawain No. 43 tahun 1999 dikemukakan kedudukan Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugasnya yang tertuang dalam pasal 3 ayat 1 yang berbunyi yaitu : “Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan”.

Berdasarkan undang-undang tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa tugas Pegawai Negeri Sipil merupakan abdi masyarakat yang profesional, jujur dan merata, akan tetapi dalam melaksanakan tugas-tugasnya selama ini telah terbangun pandangan yang kurang baik, seperti kabar yang kita dengar selama

ini kurang efektifnya waktu dalam pembuatan dan biaya yang cukup mahal tidak sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan dan kurangnya transparansi dalam memberikan pelayanan publik..

Selain itu di dalam negara demokrasi masyarakat mempunyai kekuasaan tertinggi. Dengan kata lain masyarakat adalah raja yang harus mendapat perilaku istimewa, karena memang mereka memiliki hak untuk diistimewakan. Karena dalam negara masyarakat adalah faktor utama terbentuknya negara misalnya ketika masyarakat berhubungan dengan birokrasi dalam hal pembuatan Akta Kelahiran.

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka sebagai masyarakat atau warga negara yang baik tidak akan terlepas dari proses administrasi pemerintahan. Salah satunya adalah dalam pembuatan kartu identitas, Masyarakat tetap akan bersentuhan dengan pelayanan administrasi yang diberikan kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, karena setiap warga baik negara asli maupun warga negara asing yang hidup pada suatu wilayah, wajib melaporkan perubahan pada dirinya maupun anggota keluarganya.

Dalam administrasi kependudukan yang berlaku di Indonesia, jika dihubungkan dengan pelaksanaan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, bentuk dan fungsi dokumen dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Sebagai biodata atau alat untuk menjaring data penduduk
2. Akta merupakan kartu catatan tentang peristiwa atau kejadian vital seseorang.

3. Paspor, kartu Identitas Sementara (KITAS), Kartu Identitas Tetap (KITAP) merupakan kartu kelengkapan administrasi dalam rangka mobilitas warga Negara Asing (WNA) dan Warga Negara Indonesia (WNI).
4. KTP dan KK merupakan kartu identitas diri bagi penduduk yang sudah menjadi Warga Negara Republik Indonesia.

Agar pencatatan kependudukan dapat terlaksana dengan baik harus melalui penyediaan data dan informasi yang lengkap dan akurat, sehingga dapat membantu mengantisipasi dan mengatasi masalah kependudukan. Maka aparatur pemerintah harus dapat melaksanakan tugas-tugas sebagai abdi masyarakat dan abdi negara, salah satunya adalah memberikan pelayanan masyarakat yang cepat, mudah, murah serta mencatat seluruh penduduk baik tetap maupun tidak tetap.

Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 pasal 1 ayat 17 menyatakan : Peristiwa penduduk adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarga negaraan.

Dengan demikian penyelenggaraan pencatatan sipil merupakan salah satu tugas pemerintah dalam pelayanan publik yang cukup mendasar dan penting dibidang pembuatan akta kelahiran. Hal ini diiringi dengan pendapat Sola Gratia Ndraha (Jurnal Widiapraja No. 02, 2002: 56) mengatakan bahwa: “pelayanan dibidang kependudukan juga termasuk layanan catatan sipil,

kebutuhan rakyat (yang diperintah) yang harus diakui, dilindungi, dan dipenuhi oleh pemerintah (yang memerintah) guna memenuhi hak-hak azazi yang diperintah sebagai manusia”.

Dalam pasal 32 ayat 1 dan 2 Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 tahun 2006 juga menyatakan :

1. Pelapor kelahiran sebagai mana dimaksud dalam pasal 27 ayat 1 yang mempunyai batas waktu 60 (enam puluh) hari sampai dengan 1 (satu) tahun sejak tanggal kelahiran, pencatatan dilaksanakan setelah mendapat persetujuan kepala instansi setempat.
2. Pencatatan yang melampaui batas 1 (satu) tahun sebagai mana dimaksud pada ayat 1 (satu) dilaksanakan berdasarkan penetapan pengadilan.

Salah satu pelaksanaan tugas pegawai adalah pemberian pelayanan dengan sebaik-baiknya dengan masyarakat yang membutuhkannya. Sehubungan dengan hal tersebut pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, juga merupakan salah satu dinas yang banyak memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru harus melayani masyarakat dalam setiap pencatatan sipil.

Pencatatan Sipil merupakan salah satu bagian dari sistem pencatatan menyeluruh dalam sebuah Negara. Sistem pencatatan sipil didalam sebuah Negara memiliki tujuan utama untuk menghasilkan dokumen-dokumen hukum yang diminta oleh hukum yang berlaku di Negara tersebut.

*Berdasarkan Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dan Perda No.05 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Pengurusan KK, KTP dan Akta Kelahiran adalah 14 hari kerja.*

Selanjutnya dalam pelaksanaan tugas pegawai dan sebagai pemberi pelayanan hal ini dapat dilihat sebagaimana peneliti gambarkan pada tabel berikut ini: dokumen masuk dan dokumen yang selesai dan yang tidak selesai tepat pada waktunya dapat diketahui pada tabel berikut :

**Tabel I.1. Jenis-Jenis Dokumen Masuk, Selesai dan yang Tidak Selesai.**

No	Tahun	Jumlah dokumen yang Masuk	Jenis Surat Akta Kelahiran		Persentase %
			Selesai	Tidak Selesai	
1	2007	24.820	21.260	3.560	14,34 %
2	2008	31.270	27.607	3.663	11,71 %
3	2009	42.255	39.420	2.835	6,70 %
4	2010	25.516	23.779	1.737	6,80 %
5	2011	27.419	24.789	2.630	9,59 %
6	31-10-2012	19.710	17.890	1820	9,23%
		170.990	154.745	16.245	

*Sumber Data : Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, 2011*

Dari tabel diatas dapat dilihat pelayanan surat akta kelahiran pada tahun 2007 surat akta kelahiran yang tidak selesai sebanyak 3.560 dari 24.820 jumlah dokumen yang masuk, pada tahun 2008 surat akta kelahiran yang tidak selesai 3.663 dari 31.270 jumlah dokumen yang masuk, pada tahun 2009 surat akta

kelahiran yang tidak selesai 2.835 dari 42.255 jumlah dokumen yang masuk, pada tahun 2010 surat akta kelahiran yang tidak selesai 1.737 dari 25.516 jumlah dokumen yang masuk, pada tahun 2011 surat akta kelahiran yang tidak selesai 2.630 dari 27.419 jumlah dokumen yang masuk dan pada tanggal 31 Oktober 2012 surat akta kelahiran yang tidak selesai 1.820 dari 19.710 dari jumlah dokumen yang masuk. Ini mengindikasikan pelayanan yang diberikan belum optimal menyangkut banyaknya dokumen akta kelahiran yang tidak selesai tepat pada waktu yang telah ditetapkan hal ini di sebabkan lambannya dalam proses penyelesaian pembuatan serta penanda tangan yang belum siap maupun karena kurangnya sosialisasi mengenai persyaratan untuk melengkapi persyaratan akta kelahiran tersebut sehingga pekerjaan yang seharusnya diselesaikan pada jangka waktu 14 hari kerja harus di tunda untuk beberapa hari kedepan.

Berdasarkan Undang Undang No, 23 tahun 2002 tentang perlindungan anak pasal 28 ayat 1 menyatakan: *Pembuatan Akta Kelahiran menjadi tanggung jawab pemerintah yang dalam pelaksanaannya diselenggarakan serendah-rendahnya pada tingkat kelurahan/desa, dan pembuatan akta kelahiran sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 tidak dikenai biaya.*

Selanjutnya dalam Peraturan daerah Kota Pekanbaru No, 05 tahun 2008 tentang retribusi penggantian Biaya Cetak Kartu tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil pasal 66 ayat 1 yang berbunyi: *Denda administratif pencatatan dan penertiban kutipan Akta Kelahiran WNI yang melampau batas 60 (enam*

*puluh) hari pencatatannya akan dikenakan biaya sebesar Rp.50.000,- dan untuk WNA dikenakan biaya sebesar Rp 200.000,-.*

Namun kenyataan yang terjadi pengurusan akta kelahiran masih dikenai biaya pengurusan walaupun anak tersebut belum mencapai usia 60 hari hal ini terlihat dari hasil wawancara pihak tribun dengan bapak M. Noer beliau menyatakan sebagai berikut:

*“Jika yang diminta untuk biaya administrasi kepengurusan akta kelahiran memang dikenakan sebesar 20.000 per akta kelahiran. Namun, jika yang dimaksud adalah biaya denda, maka itu tidak ada jika masih dibawah 60 hari”*( artikel berita harian Tribun Pekanbaru rabu 21 Nopember 2012 hal 14).

Berdasarkan keterangan dan gejala-gejala yang terjadi seperti yang diterangkan diatas maka pada kesempatan ini penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam bentuk skripsi dengan judul **”Analisis Pelayanan Aparatur Pemerintahan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah itu maka rumusan masalah dalam skripsi ini ialah Bagaimana Pelayanan Aparatur Pemerintah dalam Melaksanakan Proses Pembuatan Akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pekanbaru.



### **1.3 Tujuan dan Manfaat Peneliti**

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Bagaimana Pelayan Aparatur Pemerintah Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

Manfaat penelitian ini untuk :

1. Sebagai bahan masukan serta pertimbangan dan informasi bagi pihak yang berwenang dalam hal pemberian pelayanan publik dalam hal pembuatan Akta Kelahiran.
2. Untuk mengembangkan pengetahuan dan kemampuan penulis dalam mempelajari sebuah pelayanan publik tentang pembuatan Akta Kelahiran.

### **1.4 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan ini Penulis menuangkan dalam 6 (enam) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Terdiri dari latar belakang masalah, Rumusan masalah, tujuan dan kegunaan dari penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Telaah Pustaka ini berisikan tentang landasan teori yang menyangkut referensi-referensi dan buku-buku dengan permasalahan yang akan dibahas oleh peneliti.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Berisi tentang Lokasi dan Waktu Penelitian, jenis dan Sumber data, metode pengumpulan data, Populasi dan Sampel dan Analisa Data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Berisikan gambaran umum objek yang akan diteliti dan tempat dimana akan dilakukannya penelitian. Seperti lokasi penelitian.

**BAB V : ANALISA DATA**

Dalam bab ini akan membahas hasil dari penelitian tentang Pelaksanaan Pelayanan Pembuat Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

**BAB VI : PENUTUP**

Berisikan kesimpulan dan hasil penelitian serta kritik dan saran yang membangun bagi objek penelitian.



## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **1.1 Pengertian Pelayanan**

Pengertian dari pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi, dan sekelompok organisasi (Sianipar, 1998:5).

Apabila kita berbicara masalah pelayanan maka terdapat dua istilah penting yang perlu kita ketahui karena adanya saling keterkaitan, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Poerwadarminta, 1995: 572). Dari dua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan dimana didalamnya terdapat suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Sebagai pemberi pelayanan, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru seharusnya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada masyarakat yang membutuhkannya. Hal itu sesuai dengan apa yang dikatakan Soekarno bahwa pelayanan masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan seseorang untuk mengamalkan dan mengabdikan diri pada masyarakat (1959: 35).

Menurut Mifta Toha (1996: 43) pelayanan yang memuaskan mengandung lima unsur yaitu:

1. Pelayanan merata dan sama
2. Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya.
3. Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah barang dan jasa.
4. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan.
5. Pelayanan merupakan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan terkait dengan kualitas yang dihasilkan. Kualitas dalam (Rusman 2004: 41) adalah suatu hasil akhir dari proses pekerjaan yang dapat diukur dari kepuasan klien atau pelanggan atau produsen.

Kualitas pelayanan yang dikehendaki masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan adalah:

1. Kemudahan dalam pengurusan.
2. Mendapat pelayanan yang wajar.
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang.

Aparatur yang berhasil guna adalah aparatur yang mampu menghasilkan karya nyata, berarti aparatur pemerintah diharapkan tidak hanya mampu berpikir secara rasional dan menghasilkan konsep-konsep yang matang akan tetapi juga pada tingkat operasional sehingga mampu berkarya sedemikian rupa, konkrit dan nyata serta yang dapat dilihat dan dapat dinikmati oleh masyarakat luas (Zulkarnaen, 1997; 56).

Menurut Oliver dalam Prawitra (2003:31), sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

1. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dari indikator ini dimaksud tepat dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau orang yang membutuhkan pelayanan. Sekaligus mencakup ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan serta pemahaman dalam menjawab kebutuhan masyarakat, serta menilai ketepatan dalam pemeriksaan berkas-berkas persyaratan permohonan yang diajukan.

2. Kemudahan Dalam Pengajuan

Yang dimaksud kemudahan dalam pengajuan penelitian ini adalah pelayanan yang memudahkan kepada masyarakat dalam pembuatan surat akta kelahiran dengan prosedur yang tidak berbelit-belit.

3. Akurasi Pelayanan Bebas Dari Kesalahan

Yang dikatakan akurasi pelayanan bebas dari kesalahan yaitu dalam pelayanan yang diberikan harus mampu memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan, tepat, akurat dan sesuai dengan hal yang seharusnya.

4. Biaya Pelayanan

Indikator biaya biasanya diukur dalam bentuk biaya unit (*uni cost*), Misalnya biaya per unit pelayanan. Beberapa pelayanan mungkin tidak dapat ditentukan biaya unitnya, karena output yang dihasilkan tidak dapat dikuantifikasi atau tidak ada keseragaman tipe pelayanan yang diberikan.

Salah satu ukuran keberhasilan kita menyajikan pelayanan berkualitas sangat bergantung kepada tingkat kepuasan Pelanggan. apabila terdapat kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan kenyataan yang didapatkan. Membuat pelanggan merasa puas, dengan memenuhi kebutuhan dan harapan terhadap layanan publik adalah tujuan akhir dari pelayanan. Para aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merasa bahwa warga yang meminta Akta Kelahiran adalah pelanggannya, dan dengan demikian berusaha memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Oleh karena itu, sebagai aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berusaha memuaskan pelanggannya, dan dengan demikian berusaha memberikan pelayanan sebaik-baiknya.

Kepuasan pelanggan adalah sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (Hasil) yang dirasakan dengan harapannya, oleh karena itu dapat dipastikan tingkat kepuasan antar sesuatu dengan lainnya berbeda. Tingkat kepuasan pelanggan dapat ditentukan sebagai berikut:

1. Kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa.
2. Kalau kinerja sesuai harapan akan merasa puas.
3. Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas dan senang atau gembira (Lukman, 1999: 124).

Ditambahnya kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima. Oleh karena itu, sebagai aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berusaha memuaskan pelanggannya.

Suatu pelayanan publik dapat dikatakan memiliki akuntabilitas tinggi apabila kegiatannya tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Artinya, pelayanan yang baik relatif harus berdasar kepada kepuasan atau setidaknya berdasar apa yang diinginkan masyarakat (Susanto, 2004:2).

Fitzsimmons (1982) menyatakan bahwa: *Customer statis faction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired* (maksudnya rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan).

Didalam pelayanan pemerintahan, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Ketika masyarakat menghendaki pembuatan kartu tanda penduduk, izin mengemudi, izin mendirikan bangunan, dan lain-lain dikerjakan dalam waktu yang singkat, dengan biaya relatif murah serta mutu yang baik. Jadi, bila yang mereka butuhkan berlarut-larut, biaya yang dikeluarkan cukup tinggi dan tidak transparan, serta kemudian mutu surat izin tersebut buruk, tidak bisa dibaca, salah tanggal dan nama, atau keliru lokasi maka masyarakat tidak puas.

Jadi, yang namanya pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut:

1. Biayanya relatif harus lebih rendah
2. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan
3. Mutu yang diberikan relatif bagus. (Inu Kencana Syafie, 2003: 116).



## **1.2 Pelayanan Prima**

Pelayanan prima adalah komitmen organisasi bermakna keberpihakan birokrasi pemerintahan harus berada dipihak masyarakat. Dikaitkan dengan pelayanan prima maka bantuan dalam menyiapkan dan pengurusan harus sebaik mungkin, hal ini berarti pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki kualitas unggul. Ukuran kualitas pelayanan prima adalah ini dilihat dari:

1. Kecepatan/ prosedur yang tidak berbelit-belit serta tidak adanya kesalahan.
2. Penggunaan biaya administrasi yang terjangkau.
3. Transfer dalam informasi, biaya dan prosedur
4. Keramahan dalam memberikan pelayanan. (Alwis, 2002: 36).

Menurut Boediono (2003:63) pelayanan prima berarti pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu, hakekat pelayanan prima yang bermutu adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksana tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan.
2. Mendorong upaya mengefektifkan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil (efektif dan efisien).

Selanjutnya Boediono (2003:65) dalam pelayanan prima berdasarkan prinsip bahwa semua pelanggan (masyarakat) atau yang dilayani adalah Raja, tanpa membedakan suku, agama, ras, warna, kulit, status, pangkat dan

sejenisnya. Permasalahan dalam penerapan pelayanan prima lebih kepada manusianya, terutama yang berkaitan dengan sistem nilai dan sikap mentalnya, setelah itu baru masalah sistem dan kompetensi.

### **2.3 Standar Pelayanan yang Baik**

Pelayana adalah segala bentuk pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam hal ini pelayanan dapat digolongkan menjadi 3 (tiga) bagian yaitu: Pelayanan murah, pelayanan cepat, dan pelayanan ramah. (Thoha, 2003:36).

#### **1. Pelayanan murah**

Pelayanan murah dapat diartikan tidak ada permintaan imbalan diluar yang seharusnya dengan alasan apapun dan kejujuran, keakuratan dalam memberikan informasi.

Hampir setiap instansi diseluruh Indonesia mengalami hal yang demikian, mulai dari tingkat yang paling atas sampai tingkat yang paling tendah. Hal ini mengindikasikan kebobrokan mental dan perilaku aparat kita, dan celaknya masyarakat Indonesia tolerir terhadap hal yang demikian, karena sudah lumrah dari zaman dahulu rakyat harus memberi upeti sebagai bentuk penghargaan kepada penguasa. Padahal ini sangat bertentangan sekali dalam pelayanan prima. Adapun hal-hal yang terdapat dalam pelayanan murah ini antara lain permintaan imbalan.

## **2. Pelayanan Cepat**

Pelayanan cepat dapat diartikan sebagai pelayanan waktu yang tidak lama dapat ditentukan dalam penyelesaian pembuatan Akta Kelahiran yang diurus dalam masyarakat dan kemudahan dihubungi serta berkomunikasi dalam pengurusan, serta tanggap terhadap keluhan.

Adapun yang termasuk dalam hal-hal pelayanan cepat adalah:

- a. Lamam waktu.
- b. Kemudahan dihubungi dan berkomunikasi.
- c. Tanggap terhadap keluhan.

## **3. Pelayanan ramah**

Pelayan ramah dapat diartikan sebagai layana yang sopan, bersahabat terhadap masyarakat yang termasuk didalam ini dalam pengurusan pembuatan Akta Kelahiran.

Adapun setiap ramah yang ditujukan Abdi Negara dan abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan mempunyai andil yang sangat besar dalam menentukan kualitas pelayanan. Karena tugas utamanya adalah pelayanan kesan utama yang harus diberikan adalah sikap ramah terhadap tamunya atau masyarakat dalam pengurusan pembuatan Akta Kelahiran.

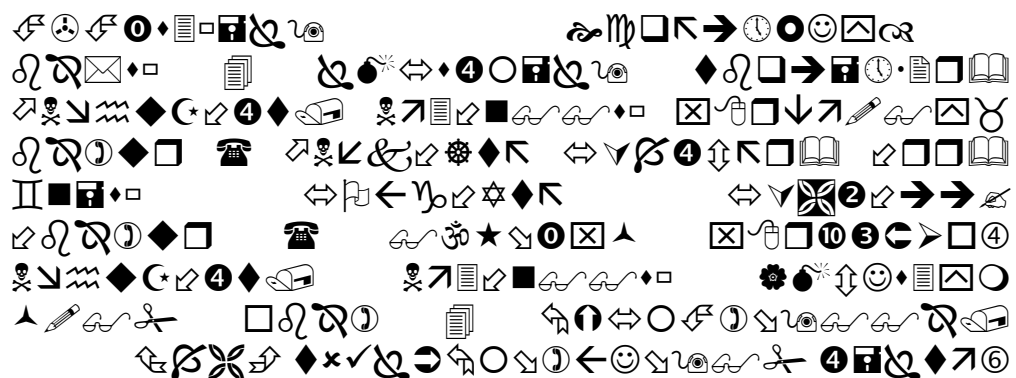
Adapun hal-hal yang terdapat dalam pelayanan ramah adalah:

- a. Ramah tamah.
- b. Bersahabat.
- c. Sopan.
- d. Tidak membedakan pelayanan.

## 2.4 Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Dalam konsep islam amanah jujur dan adil sangat di utamakan ini demi terciptanya kepercayaan antara pengikut dan pemimpin, pada pelayanan khususnya yang paling ditakuti terjadinya sogokan dalam suatu urusan antara yang mengurus dengan si pengurus. Dinegara kita ini terdapat juga hal-hal seperti itu misalkan, seorang pemimpin yang akan membuat gampang urusan dengan hanya membayar uang sogokan, padahal dalam islam pemberi suap dan penerima suap sama-sama terlibat dosa dan akan mendapatkan ganjaran neraka oleh Allah SWT.

Islam akan hanya menghalalkan harata yang diperoleh dengan cara yang halal yaitu dengan tidak ada penindasan, penipuan, serta mengutamakan harta yang halal itu hendaknya dimiliki orang-orang shaleh yang mau memberikan hartanya kepada orang fakir dan untuk perjuangan agar terciptanya keadilan sosial dikalangan umat Islam, Allah SWT berfirman dalam surat Al-Maa'idah ayat 42 yang berbunyi:



*Artinya:*

Mereka itu adalah orang-orang yang suka mendengar berita bohong, banyak memakan yang haram[418]. jika mereka (orang Yahudi) datang kepadamu (untuk meminta putusan), Maka putuskanlah (perkara itu) diantara mereka, atau berpalinglah dari mereka; jika kamu berpaling dari mereka

*Maka mereka tidak akan memberi mudharat kepadamu sedikitpun. dan jika kamu memutuskan perkara mereka, Maka putuskanlah (perkara itu) diantara mereka dengan adil, Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang adil.*

Dalam surat Al-maa'idah diatas dijelaskan adanya seorang pemimpin yang adil dan jujur dalam melaksanakan tugasnya, Begitu layaknya dalam hal kepengurusan pembuatan Akta Kelahiran tidak adanya pelayanan yang diberikan pandang bulu siapa yang membayar uang sogokan atau pelicin dipercepat dipermudah karena hal ini dilarang dalam agama Islam.

Oleh karena itu, islam adalah peraturan yang sempurna yang mengatur kehidupan manusia sesama manusia (pengurus Daerah Persatuan Tarbiyah Islamiyah Provinsi Riau, 2005:150). Untuk itu ditegaskan juga dalam hal pelayanan untuk kelompok pemerintah dan masyarakat hendaknya saling berlaku adil dan jujur sehingga terciptanya pemimpin yang selalu amanah. Hubungan kedua pihak ini harus baik untuk menghasilkan suatu kerjasama yang saling menguntungkan dan saling memahami.

## **2.5 Faktor-Faktor yang mempengaruhi pelayanan.**

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Menurut Moenir (1999: 82) adalah :

1. Faktor-Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, Kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi padaperbuatan dan tindakan-tindakan selanjutnya. Kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas menjadi tanggung jawab yang menyangkut penyelesaian pekerjaan dan pemberian hasil

laporan yang tepat, dalam usaha meningkatkan hasil kerja, juga turut dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.

2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut semua ketentuan-ketentuan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis yang berlaku dalam organisasi mengenai waktu kerja, cara kerja, memberikan sanksi terhadap pelanggaran serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.
3. Faktor pendapat, yang meliputi gaji yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi, uang lembur atau uang jasa perangsang yang berwujud kebendaan seperti bonus, hari libur atau biaya organisasi dan sejenisnya.
4. Faktor kemampuan/keterampilan kerja dapat ditingkatkan dengan pemberian petunjuk-petunjuk atau bimbingan kerja, penyuluhan kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus pada pegawai.
5. Faktor sarana dan prasarana yang meliputi peralatan perlengkapan dan atau alat bantu kerja, juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dan segala perlengkapan, fasilitas komunikasi dan segala kemudahan-kemudahan lainnya (Moenir, 1999:90).

Seperti yang diuraikan diatas, sangat banyak sekali faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pengurusan Akta kelahiran, tetapi disini penulis membatasi hanya beberapa saja sesuai dengan indikator penelitian yang dilakukan penulis.

## **2.6 Pengertian Akta Kelahiran**

Akta kelahiran adalah suatu bentuk akta yang wujudnya berupa selembarnya yang diterbitkan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berisi mengenai identitas-identitas anak yang dilahirkan yaitu nama, tanggal lahir, nama orang tua, dan tanda tangan pejabat yang berwenang. Dengan memiliki Akta Kelahiran, setiap orang dapat menunjukkan hubungan hukum dengan kedua orang tuanya.

Dari pengertian Akta Kelahiran diatas maka dapat dilihat Fungsi dari Akta Kelahiran yang dikeluarkan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah sebagai berikut:

- a. Menunjukkan hubungan hukum anak dan orang tuanya secara sah di depan hukum. Karena didalam akta tersebut disebutkan nama bapak dan ibu dari si anak.
- b. Merupakan bukti kewarganegaraan dan identitas dari awal anak yang dilahirkan dan diakui oleh Negara. Dengan adanya Akta Kelahiran ini, anak secara yuridis berhak mendapatkan perlindungan hak-hak kewarganegaraannya, hak atas pendidikan, hak atas kesehatan, hak atas pemukiman, dan hak atas perlindungan sosial.

Dalam buku Catatan Sipil Diklat Departemen Dalam Negeri (2003: 3) menyebutkan bahwa Catatan Sipil adalah lembaga yang bertugas untuk menulis catatan dan mendaftarkan setiap peristiwa yang dialami oleh setiap warga

masyarakat, misalnya kelahiran, pengesahan anak, kematian, perkawinan dan lain sebagainya. Tujuan adalah untuk mendapat data selengkap mungkin agar status warga masyarakat dapat diketahui berdasarkan Himpunan Materi Pembelajaran Pencatatan sipil adalah:

a. Garis keturunan

Pembuatan akta catatn sipil didasarkan pada garis keturunan yaitu garis lurus keatas atau kebawah.

b. Pribadi/ perorangan

Akta catatn sipil hanya berhubungan dengan orang yang bersangkutan, tidak semua orang dapat meminta, meminjam, memegang Akta Catatan Sipil orang lain, kecuali untuk kepentingan tertentu yang diizinkan oleh undang-undang.

c. Berlaku sepanjang masa

Akta catatan sipil sebagai alat yang sah, berlaku sepanjang masa, disimpan dan dipelihara serta dirawat sebagai dokumen Negarar untuk selama-lamanya.

Membuat akta kelahiran adalah tanggung jawab orang tua dalam perkembangan anaknya, dan Didoakan menjadi anak yang sholeh dan soleha.

## **2.7 Mekanisme Pengurusan Pembuatan Akta Klahiran.**

### **1. Syarat-syarat dalam pembuatan Akta Kelahiran.**

Dalam pembuatan Akta Kelahiran, ada beberapa syarat yang harus dilengkapi yang berdasarakan peraturan daerah Kota Pekanbaru nomor 6 Tahun



2008 dalam pasal 23 ayat (3), menyatakan, pencatatan kelahiran penduduk warga Negara Indonesia dilakukan dengan memenuhi beberapa syarat yaitu:

- a. Surat Keterangan Kelahiran dari Dokter/Bidan/Penolong Kelahiran.
- b. Foto Copy KTP dan Kartu Keluarga Orang tua.
- c. Foto Copy Buku Nikah/Akta Perkawinan Orang Tua.
- d. Foto Copy KTP 2 Orang Saksi
- e. Surat Keterangan Lahir Darai Lurah Kode F-2.02
- f. Foto Copy KTP dan Ijazah Yanga Bersangkutan.

## **2.Tarif atau Biaya Pembuatan Akta Kelahiran.**

Adapun biaya yang ditetapkan untuk pembuatan akta kelahiran ditetapkan berdasarkan Peda No 5 Tahun 2008 seperti pada tabel berikut:

**Tabel II.1 : Tarif Pembuatan akta Kelahiran.**

No	Jenis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran	Biaya
1	Akte Kelahiran	
	a. WNI Anak umur dibawah 60 hari	Rp. Gratis
	b. WNI Anak diatas 60 hari	Rp. 50.000
	c. Untuk Warga Negara Asing	Rp. 200.000

*Sumber : Perda Kota Pekanbaru No.5 Tahun2008*

Berdasarkan tabel 2.2.1 diatas terlihat bahwa tarif untuk pembuatan Akta Kelahiran bagi WNI anak umur dibawah 60 hari tidak dikenakan biaya administrasi, sedangkan anak diatas umur 60 hari Rp 50.000,- dan WNA dari umur sebelum 60 hari dan seterusnya sebesar Rp 200.000.-.

## **1.8 Defenisi Konsep**

Konsep adalah abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi atas jumlah karakteristik kejadian, keadaan, atau kelompok individu tertentu (Singarimbun, 2006:34)

Dalam penelitian ini yang menjadi defenisi konsep adalah :

- a. Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi, dan sekelompok organisasi.
- b. Akta kelahiran adalah merupakan kartu catatan tentang peristiwa atau kejadian vital seseorang.
- c. Dalam pembuatan akta kelahiran adapun Standar pelayanan menurut Oliver dalam Prawitra (2003:31), sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:
  - a) Ketepatan waktu
  - b) Kemudahan dalam pengajuan
  - c) Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan
  - d) Biaya Pelayanan

## **1.9 Konsep Operasional**

Konsep operasional adalah unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variabel sehingga pengukuran tersebut dapat diketahui

indikator-indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisis dari variabel tersebut. Adapun konsep operasional pada penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel II.2 : Operasional Variabel Penelitian Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran**

Konsep Operasional	Defenisi Konsep	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran	Menurut Sianipar Pengertian dari pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi, dan sekelompok organisasi .	Pelayanan	1.Ketepatan waktu 2.Kemudahan dalam pengajuan 3.Akurasi bebas dari kesalahan 4.Biaya Pelayanan	a. Sangat Baik (81 %-100%) b. Baik (61%-80%) c. Cukup Baik (41- 60%) d. Kurang Baik (21-40%) e. Tidak Baik (0-20%)

*Sumber: Data Olahan 2012*

### **1.10 Teknik Pengukuran**

Teknik pengukuran dalam penelitian ini dengan menggunakan skala liker. Jawaban dari setiap instrumen yang menggunakan skala liker mempunyai gradasi dari Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Kurang Baik dan Tidak Baik.

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

##### **1.1 Lokasi dan waktu penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru, Lokasi penelitian adalah Kantor Dinas kependudukan dan catatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2012. Alasan mengapa penulis memilih lokasi penelitian ini sewaktu penulis PKL didinas tersebut, penulis melihat banyak masyarakat yang mengurus akta kelahiran sehingga penulis tertarik untuk meneliti tentang bagaimana pelayanan aparatur pemerintah dalam pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil kota pekanbaru dalam hal pembuatan akta kelahiran.

##### **1.2 Jenis dan Sumberdata**

Jenis dan sumberdata dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer adalah data yang penulis kumpul sendiri dari pihak ketiga dengan cara menyebar kuesioner dan wawancara langsung kepada responden yang terpilih.
- b. Data sekunder adalah yang penulis dapatkan dari pihak ketiga tidak secara langsung, dalam bentuk laporan catatan dan dokumen melalui kantor tempat penelitian ini serta melalui studi kepustakaan, peraturan perundang-undangan, dan buku-buku yang relevan serta literatur lainnya.

### 1.3 Teknik Pengumpulan data

Metode pengumpulan data tersebut dilakukan dengan cara:

a. Pengamatan Langsung (*Observation*)

Yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Dalam hal ini penulis secara langsung mengamati pelaksanaan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran serat permasalahan yang terjadi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

b. Angket (kuesioner)

Angket (kuesioner) adalah suatu cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan mereka akan memberikan respons terhadap pertanyaan tersebut (Husein umar,2002:92).Adapun responden yang dimaksud adalah masyarakat kota pekanbaru yang mengurus akta kelahiran dari tahun 2007 sampai 31 oktober 2012.

c. Wawancara

Wawancara adalah proses Tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan (Cholid,2010:83).Adapun yang diwawancarai adalah kepala bidang pencatatan sipil kota pekanbaru sebagai key Informen pada penelitian ini.

### 3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi dari objek atau subjek yang menjadi kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiono, 2005 : 90).

Populasi Pada penelitian ini adalah masyarakat kota pekanbaru yang mengurus akta kelahiran dari tahun 2007 sampai dengan 31 Oktober 2012 berjumlah sebanyak 170.990 orang.

Untuk menentukan beberapa sampel yang dibutuhkan, penulis menggunakan rumus Slovin dalam penghitung sampel (Dalam Umar, 2002:141).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :  $n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$e$  =Error 10 % (Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel).

$$n = \frac{170990}{1 + 170990 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{170990}{1 + 170990 \cdot 0.01}$$

$$n = \frac{170.990}{1 + (1710.9)}$$

$$n = \frac{170.990}{17109}$$

$$n = 99,94$$

$$n = 100$$

Jadi, dari hitungan jumlah populasi dari masyarakat yang mengurus akta kelahiran dari tahun 2007 sampai 31 oktober 2012 sebanyak 170.990 Orang, dengan kelonggaran ketidak telitian sebesar 10 %, maka hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin tersebut di dapat sampel sebanyak 99,94. Menurut Husaini Usman (2006:11) jika pecahan yang akan dibulatkan itu kurang dari 0,05 maka pecahan tersebut dibulatkan menjadi 1(satu). Dengan demikian jumlah sampel yang penulis ambil dari populasi masyarakat yang mengurus akta kelahiran tersebut adalah 99,94 yang dibulatkan menjadi 100 orang.

Sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Aksidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarakan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di dinas



kependudukan dan catatan sipil kota pekanbaru untuk mengurus akta kelahiran dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data.

### **1.5 Analisa Data**

Untuk mengetahui pelayanan aparatur pemerintah dalam pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil kota pekanbaru, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan atau mendiskripsikan secara utuh dan nyata keadaan objek yang diteliti kemudian dituangkan ke dalam tabel-tabel dengan angka dan persentase dan selanjutnya dianalisa.

### **1.6 Skala Pengukuran**

Dalam penentuan kriteria penelitian dilakukan pengelompokan atau skala pengukuran, hal itu mengacu pada pendapat Husaini Usman (2009:146) kriteria persentase tersebut adalah sebagai berikut:

- |                |          |
|----------------|----------|
| A. Sangat Baik | =81-100% |
| B. Baik        | =61-80%  |
| C. Cukup Baik  | =41-60%  |
| D. Kurang Baik | =21-40%  |
| E. Tidak Baik  | = 0-20%  |



## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **1.1 Sejarah Singkat Kota Pekanbaru**

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang pada saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah yang semulanya sebagai ladang, lambat laun menjadi perkampungan. Kemudian perkampungan Senapelan berpindah ketempat pemukiman baru yang kemudian disebut Dusun Payung Sekakai yang terletak ditepi muara sungai Siak.

Nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal pada masanya melainkan nama Senapelan. Perkembangan Senapelan berhubungan erat dengan perkembangan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istana di Kampung Bukit berdekatan dengan perkampungan Senapelan. Diperkirakan istana tersebut terletak disekitar Mesjid Raya sekarang. Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah mempunyai inisiatif untuk membuat Pekan di Senapelan, tetapi tidak berkembang. Usaha yang dirintis tersebut kemudian dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali di tempat baru yaitu sekitar pelabuhan sekarang. Selanjutnya pada hari selasa tanggal 21 Rajab 1204 H atau tanggal 23 juni 1784 M berdasrkan musyawarah datuk-datu empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar dan Kampar), negeri Senapelan diganti menjadi “Pekan Baharu” selanjutnya diperingati sebagai hari lahir Kota Pekanbaru. Mulai saat itu

sebutan Senapelan sudah ditinggalkan dan mulai populer disebut “Pekan Baharu” yang dalam bahasa sehari-hari disebut Pekanbaru.

Perkembangan selanjutnya tentang Pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan, antara lain sebagai berikut:

- a. SK Kerajaan *Besluit Van Her Inlance Zelf Bestur Van Siak* No. 1 tanggal 19 Oktober 1919, pekanbaru merupakan dari Kerajaan Siak yang disebut *Districk*.
- b. Tahun 1931 Pekanbaru masuk dalam wilayah Kampar Kiri yang dikepalai oleh seorang *Controleur* yang berkedudukan di Pekanbaru.
- c. Ketetapan Gubernur Sumatra di Medan pada tanggal 17 mei 1946 No. 103 yang menyatakan Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut dengan *Haminte* atau Kota B.
- d. UU No. 22 Tahun 1948 yang menyatakan bahwa Kabupaten Kampar, sedangkan Pekanbaru diberi status Kota Kecil.
- e. UU No. 8 Tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai Kota Kecil.
- f. UU No. 1 Tahun 1957 menyatakan bahwa status Kota Pekanbaru menjadi Kota Praja.
- g. Kepmendagri No. Desember 52/1/44-45 Tanggal 20 Januari 1959 menyatakan bahwa Pekanbaru menjadi ibukota Provinsi Riau.
- h. UU No. 18 Tahun 1965 menyatakan bahwa Pekanbaru Resmi memakai sebutan Kota Madya.

- i. UU No. 22 Tahun 1999 tentang pemerintahan daerah sebutan Kota Madya berubah menjadi Kota.

Dilihat dari letaknya Kota Pekanbaru terletak pada posisi  $0^{\circ} 25' - 0^{\circ} 45'$  LU dan  $101^{\circ} 14' - 101^{\circ} 34'$  BT dengan batas sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Bengkalis
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Kampar
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Bengkalis

Secara Administrasi Pemerintah, Kota Pekanbaru terbagi dalam 12 Kecamatan dengan luas wilayah 632,26 Km.

#### **4.2 Sejarah Singkat Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru**

Berdasarkan Keputusan Presiden No : 12 Tahun 1983 bahwa penyelenggaraan Catatan Sipil yang semuanya merupakan tanggung jawab Departemen Kehakiman dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri, yang bertugas pencatatannya Pegawai Catatan Sipil.

Pegawai tersebut ditunjuk dan diberi wewenang untuk menyelenggarakan pencatatan-pencatatan yang dilakukan dengan membuat akta dalam daftar yang sudah ditentukan dengan masing-masing peristiwa, sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan. Akta Catatan Sipil merupakan Akta Outentik yang didalam hukum pembuktian mempunyai kekuatan yuridis bukti diri seseorang.

Sejarah dengan perkembangan Administrasi Catatan Sipil maka dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 Tahun 1993, Kantor Catatan Sipil Kotamadya Pekanbaru dialihkan statausnya dari tipe C menjadi

tipe B dan untuk kegiatan operasionalnya ditindak lanjuti dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor : 698/IX/1993 tentang Struktur Organisasi Kantor Catatan Sipil Tipe B Kotamadya Daerah Tingkat II Kota Pekanbaru.

Dengan Peraturan Pemerintah Nomor : 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas dan selanjutnya di tindak lanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor : 7 tahun 2001 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Tata Kerja Dinas, maka secara resmi urusan Pencatatan Sipil yang dilaksanakan oleh Kantor Catatan Sipil menjadi kewenangan urusan Dinas Pendaftaran penduduk, yang tugas operasionalnya berdasarkan kepada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil dan Peraturan Daerah No. 8 tahun 2000 tentang Pendaftaran Penduduk Jo Kpts. Walikota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2002 tanggal 24 Januari 2002 tentang Penata Usahaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam Kota Pekanbaru yaitu meliputi Kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Penertiban Akta Catatan Sipil.

#### **4.3 Bagan Susunan Organisasi dan Uraian Tugas (Job Description) Kantor Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kota Pekanbaru**

Adapun uraian tugas tiap-tiap bagian dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

## **1. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

- a. Merumuskan kebijakan teknis dalam bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi dan administrasi kependudukan.
- b. Menyelenggarakan urusan pemerintah dan pelayanan umum dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan informasi administrasi kependudukan.
- c. Membina dan melaksanakan tugas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- d. Menyelenggarakan urusan penatausahaan dinas.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

## **2. Sekretaris**

- a. Memimpin, menyelenggarakan kegiatan administrasi kepegawaian, umum, perlengkapan, keuangan dan penyusunan program dinas.
- b. Menyusun rencana kerja dan membuat laporan tahunan.
- c. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan program kerja tahunan dilingkungan dinas.
- d. Mewakili kepala dinas apabila yang bersangkutan berhalangan atau tidak berada ditempat.
- e. Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan sub bagian-sub bagian

- f. Mengkoordinasikan, mengarahkan membina dan merumuskan pedoman dan petunjuk administrasi keuangan, tata persuratan, perlengkapan, umum dan rumah tangga dilingkungan dinas.
- g. Mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan dan pengaturan rapat dinas, upacara serta keprotokolan.
- h. Mengkoordinasikan, membina pemeliharaan kebersihan, ketertiban dan keamanan kantor dan lingkungannya, kendraan dinas serta perlengkapan gedung kantor.
- i. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan laporan tahunan dan evaluasi setiap bidang sebagai pertanggung jawaban dinas.
- j. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara disposisi atau secara lisan agar bawahan mengetahui tugas masing-masing.
- k. Mengevaluasi tugas kesekretariatan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.
- l. Melaporkan pelaksanaan tugas Sekretariat kepada atasan secara lisan maupun tertulis.
- m. Memfasilitasi dan asistensi tugas Sekretariat dengan cara konsultasi, kunjungan kerja, sosialisasi dan bimbingan kerja.
- n. Mengevaluasi kerja Sekretariat berdasarkan informasi, data, dan laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.
- o. Melaksanakan Tugas-tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.



### **3. Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan**

- a. Merumuskan dan melaksanakan pengelolaan dan pembinaan kepegawaian, tata usaha, umum, rumah tangga dan perlengkapan serta kearsipan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Menyusun program kerja dan membuat laporan tahunan.
- c. Merumuskan dan melaksanakan kegiatan penghimpunan dan sosialisasi peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, petunjuk teknis serta bahan-bahan lain yang berhubungan dengan bidang kepegawaian, umum/tata usaha dan perlengkapan.
- d. Merumuskan dan melaksanakan kegiatan dokumentasi serta pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan bidang kepegawaian, umum dan perlengkapan.
- e. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan bidang kepegawaian, Pembinaan Aparatur (BINAP) serta peningkatan kualitas pegawai.
- f. Merumuskan dan melaksanakan pelayanan administrasi, inventaris kantor dan dokumentasi kegiatan kantor.
- g. Melaksanakan urusan keprotokolan, koordinasi dengan instansi terkait sesuai dengan tugasnya serta pelayanan hubungan masyarakat.
- h. Melaksanakan kegiatan pelayanan ruang pimpinan, tamu pimpinan, upacara-upacara, dan rapat-rapat dinas.

- i. Merumuskan dan melaksanakan urusan rumah tangga dinas, urusan dalam, akomodasi dan perjalanan dinas.
- j. Merumuskan melaksanakan kegiatan penyusunan kebutuhan dan materil bagi unit kerja dilingkungan dinas.
- k. Menyusun tindak lanjut laporan masyarakat, temuan pemeriksa fungsional dan pengawasan lainnya.

#### **4. Sub Bagian Keuangan**

- a. Perencanaan program kerja Sub Bagian keuangan Dinas.
- b. Pelaksana vertifikasi.
- c. Penyiapan surat perintah membayar.
- d. Pelaksana akuntansi dinas.
- e. Pembagian tugas kepada bawahan.
- f. Pemeriksa pekerjaan bawahan.
- g. Pembuat konsep dan pedoman petunjuk teknis.
- h. Pengevaluasi tugas.
- i. Pelaksana tugas-tugas lain.

#### **5. Sub Bagian Penyusunan Program**

- a. Mengkoordinasikan usulan setiap bidang danb pengelolaan data serta informasi tentang dinas.
- b. Menyusun program kerja serta membuat laporan tahunan.
- c. Mengumpulkan data dan informasi untuk pengembangan dan kebutuhan sarana dan prasarana dinas.

- d. Merumuskan, melaksanakan dan menghimpun petunjuk teknis yang berhubungan dengan penyusunan program.
- e. Merumuskan dan melaksanakan pengendalian dan pelaporan.
- f. Merumuskan Renstra, Renja dan program pembangunan tiap tahunnya dilingkungan dinas.
- g. Memfasilitasi pelaksanaan pengadaan barang dan jasa dilingkungan dinas.
- h. Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- i. Memberikan petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaanya.
- j. Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- k. Membuat konsep pedoman dan petunjuk teknis.
- l. Mengevaluasi tugas pembinaan bidang keuangan dinas berdasarkan informasi, data dan laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.
- m. Melaporkan pelaksanaan tugas pembinaan bidang keuangan dinas kepada atasan secara lisan maupun tulisan berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- n. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **6. Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan**

- a. Menetapkan kebijakan perencanaan dan perkembangan kependudukan.
- b. Menyusun dan merekomendasikan kebijakan kependudukan daerah dengan lembaga pemerintah dan nonpemerintah.
- c. Menyelenggarakan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan.
- d. Menetapkan indikator kependudukan, proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan serta kebijakan kependudukan kepada khalayak sasaran.
- e. Mengkoordinasikan dan mensosialisasikan hasil penyusunan indikator proyeksi dan analisis serta kebijakan kependudukan.
- f. Menetapkan norma, standar, prosedur dan kriteria penyelenggaraan pengendalian kuantitas, pengarahan mobilitas dan persebaran serta perlindungan penduduk.
- g. Melaksanakan kebijakan pengadiln kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas atau penataan pengolahan dan perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan.
- h. Membuat analisis pengendalian kuantitas penduduk, pengarahan mobilitas atau penataan perubahan dan pengembangan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan.

- i. Menilai dan melaporkan kinerja pembangunan kependudukan secara periodik.
- j. Memantau, mengevaluasi dan melaporkan indikator kependudukan proyeksi kependudukan analisis dampak kependudukan serta penyelesaian kebijakan kependudukan.
- k. Mengawasi indikator kependudukan proyeksi dan analisis dampak kependudukan serta penyelesaian kebijakan kependudukan.
- l. Memantau, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kuantitas penduduk, pengarahan mobilitas/penataan persebaran dan pengembangan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan.
- m. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **7. Bidang Pendaftaran Penduduk**

- a. Mencatat dan memutakhirkan biodata penduduk serta penertiban NIK.
- b. Melaksanakan penertiban Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- c. Mendaftarkan perubahan alamat dan biodata penduduk.
- d. Menatausahakan pendaftaran penduduk.
- e. Mendaftarkan pindah datang penduduk dalam wilayah RI.
- f. Mendaftarkan Warga Negara Indonesia tinggal sementara.

- g. Mendaftarkan Orang Asing tinggal sementara dan tinggal tetap.
- h. Mendaftarkan pindah datang antar daerah.
- i. Mendaftarkan penduduk yang tinggal diperbatasan daerah.
- j. Mendaftarkan penduduk rentan adminduk.
- k. Menertibkan Dokumen pendaftaran dokumen lainnya.
- l. Memantau, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan pendaftaran penduduk.
- m. Membina dan mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) pengelolaan pendaftaran penduduk.
- n. Mengawasi dan mengendalikan atas pengelolaan pendaftaran penduduk melalui yustisi kependudukan.
- o. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

## **8. Bidang Pencatatan Sipil**

- a. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencatatan dan penertiban akta kelahiran, akta kematian, pencatatan dan penertiban dokumen dan surat keterangan yang berkaitan dengan kelahiran dan kematian.
- b. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencatatan dan penertiban akta perkawinan non muslim dan campuran, pencatatan dan penertiban akta perceraian non muslim dan campuran.

- c. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencatatan dan penertiban dokumen dan surat keterangan yang berhubungan dengan perkawinan dan perceraian non muslim dan campuran.
- d. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencatatan dan penertiban akta pengakuan anak, pencatatan pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarga negaraan.
- e. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencatatan perubahan dan pembatalan akta, pencatatan peristiwa penting lainnya.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **9. Bidang Data dan Informasi Kependudukan**

- a. Membangun bank data kependudukan.
- b. Membangun dan menyebarkan tempat perekaman data kependudukan di kecamatan.
- c. Membangun replika data kependudukan.
- d. Merekam data hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pemutahiran data penduduk dengan menggunakan SIAK.
- e. Membangun dan mengembangkan jaringan komunikasi data.
- f. Mengevaluasi dan melaporkan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

- g. Menyediakan perangkat keras dan perlengkapan lainnya serta penyediaan jaringan komunikasi data sebagai tempat pelayanan dokumen kependudukan.
- h. Memelihara dan perawatan perangkat SIAK.
- i. Menyajikan dan mendesiminasikan Sumber Daya Manusia (SDM) pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- j. Menyuluh dan membina administrasi kependudukan.

#### **4.4 Keadaan Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Berdasrkan Golongan Kepangkatan dan Pendidikan Pegawai**

##### **a. Golongan Kepangkatan Pegawai**

Golongan kepangkatan pegawai didapat berdasarkan pendidikan formal yang dimiliki oleh pegawai itu sendiri, disamping itu golongan kepangkatan didapat dari masa kerja pegawai dikantor pemerintahan daerah. Semakin tinggi golongan kepangkatan pegawai maka diharapkan mampu pegawai dapat melakukan tugas dan fungsinya. Pada tabel ini terdapat golongan kepangkatan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil sebagai berikut :



**Tabel IV.1 : Jumlah Pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dilihat dari Kepangkatan Pegawai.**

No	Golongan Pangkat	Frekuensi	Persentase
1.	Golongan I	-	-
2.	Golongan II	7	20,59%
3.	Golongan III	21	61,76%
4.	Golongan IV	6	17,65%
	JUMLAH	34	100%

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru 2011*

Pada tabel diatas terlihat bahwa dari 34 pegawai ternyata terdapat 7 pegawai yang mempunyai golongan kepangkatan II atau sebesar 20,59%, 21 pegawai yang mempunyai golongan kepangkatan III atau sebesar 61,76%, sedangkan jumlah pegawai yang mempunyai golongan kepangkatan IV sebanyak 6 pegawai atau sebesar 17,65%. Dengan demikian dapat kita lihat bahwa mayoritas pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru bergolongan kepangkatan yaitu III yakni sebesar 51,59%.

#### **b. Pendidikan Pegawai**

Pendidikan merupakan salah satu dasar dalam rangka mengetahui kemampuan diri setiap pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pendidikan dari setiap pegawai diperoleh oleh pegawai melalui jenjang pendidikan formal. Begitu juga pendidikan juga dapat digunakan sebagai alat untuk imbalan jasa dan gaji pegawai serta tunjangan.

Adapun jenjang pendidikan pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel IV.2 : Jumlah Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru dilihat dari Pendidikan Pegawai**

No	Pendidikan Pegawai	Frekuensi	Persentase
1.	SLTA	6	17,65%
2.	D-3	4	11,76%
3.	Sarjana (S1)	21	61,76%
4.	Magister (S2)	3	8,83%
	<b>JUMLAH</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, 2011*

Berdasarkan pada tabel diatas dapat dilihat ternyata pendidikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah baik dimana sebagian besar pegawai atau 61,76% mempunyai pendidikan Sarjana (S1), dan pegawai yang memiliki gelar Megister (S2) sebanyak 3 pegawai atau sebesar 8,83%. Dengan adanya pegawai yang memiliki pendidikan yang tinggi, maka dapat dimanfaatkan pendidikan tersebut untuk menjalankan tugas dan fungsi-fungsi dari pegawai tersebut.



## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 1.1 Identitas Responden

Untuk mengetahui tentang identitas responden, maka dapat digolongkan kedalam beberapa bagian:

##### 1. Identitas Responden Berdasrkan Tingkat Umur

Untuk mengetahui identitas responden berdasarkan tingkat umur dapat dilihat tabel dibawah ini:

**Tabel V.1 : Distribusi Frekuensi Responden berdasrkan Tingkat Umur**

No	Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase(%)
1	20-29	30	30
2	30-39	26	26
3	40-49	31	31
4	50 Tahun keatas	13	13
		100	100%

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Lapangan 2012*

Dari tabel diatas terlihat bahwa dari 100 responden yang telah memiliki Akta Kelahiran Yang berumur 20-29 tahun sebanyak 30 responden atau dengan persentase 30%, yang berumur 30-39 tahun sebanyak 26 responden atau dengan persentase 26%, yang berumur 40-49 tahun sebanyak 31 responden atau degan persentase 31%, dan responden yang berumur 50 tahun keatas sebanyak 13 responden atau dengan persentase 13%.

## 2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat tabel dibawah ini:

**Tabel V.2 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	55	55
2	Perempuan	45	45
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian lapangan Tahun 2012*

Dari tabel V.2 di atas terlihat bahwa dari 100 responden sebanyak 55 responden atau 55% yang berjenis kelamin laki-laki dan sisanya 45 responden dengan persentase 45% yang berjenis kelamin perempuan.

## 3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Untuk mengetahui identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V.3 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase(%)
1	Tidak Sekolah	-	-
2	SD	9	9
3	SLTP	21	21
4	SLTA	49	49
5	Perguruan Tinggi	21	21
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2012*

Dari tabel V.3 di atas dapat dilihat bahwa dari 100 responden sebanyak 9 responden atau dengan persentase 9% responden yang hanya tamatan SD, SLTP sebanyak 21 responden atau dengan persentase 21%, SLTA sebanyak 49 responden atau dengan persentase 49% dan perguruan tinggi sebanyak 21 responden atau dengan persentase 21%.

#### 4. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Untuk mengetahui identitas responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.4 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase(%)
1	Petani	3	3
2	Buruh	6	6
3	Pedagang	14	14
4	Pengusaha	9	9
5	IRT	21	21
6	PNS	14	14
7	Kariawan Perusahaan	33	33
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2012*

Dari tabel V.4 di atas dapat diketahui bahwa identitas responden berdasarkan jenis pekerjaan terbanyak adalah cenderung sebagai kariawan perusahaan sebanyak 33 orang atau 33%, sebagai petani sebanyak 3 orang atau 3%, sebagai buruh sebanyak 6 orang atau 6%, berikutnya profesi sebagai pedagang sebanyak 14 orang atau 14%, sebagai pengusaha sebanyak 9 orang atau 9%, sebagai IRT (ibu rumah tangga) sebanyak 21 orang atau 21% dan bekerja sebagai PNS sebanyak 14 orang atau 14%.

## **1.2 Hasil Penelitian**

Setelah peneliti melakukan penelitian dan telah menyebarkan angket kepada responden yaitu masyarakat Kota Pekanbaru dan *wawancara* kepada *key informan* maka dapat diketahui hasil jawaban dari setiap pertanyaan yang telah diberikan kepada responden, untuk mengetahui dengan lebih jelas maka dapat dilihat dalam rekapitulasi jawaban setiap pertanyaan dari indikator-indikator yang peneliti gunakan berikut ini:

### **1. Hasil Kuisioner**

Peneliti menyebarkan kuisioner atau angket kepada penduduk Kota Pekanbaru, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada responden berdasarkan responden yang digunakan dalam penelitian ini, adapun hasil dari jawaban responden yang pernah mengurus Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai berikut:

#### **a. Ketepatan Waktu**

Ketepatan disini dimaksudkan tepat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dari ketepatan waktu yaitu kurang dari empat belas hari. Sekaligus mencakup ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan serta pemahaman dalam menjawab kebutuhan masyarakat, serta menilai ketepatan pegawai dalam pemeriksaan berkas-berkas persyaratan permohonan yang diajukan masyarakat guna mendapatkan Surat Akta Kelahiran dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

Untuk melihat jawaban responden mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran penulis memberikan pertanyaan kepada responden mengenai ketepatan hasil kerja dalam pengurusan pembuatan Akta Kelahiran setelah persyaratan dipenuhi dan diajukan untuk diproses. Berikut adalah tabel dari jawaban responden:

**Tabel V.5 : Jawaban Responden Mengenai Ketepatan Waktu Pengurusan Akta Kelahiran Setelah Diajukan**

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase(%)
1	Sangat Baik	2	2
2	Baik	11	11
3	Cukup Baik	26	26
4	Kurang Baik	52	52
5	Tidak Baik	9	9
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2012*

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan dalam hal ketepatan waktu pengurusan akta kelahiran setelah diajukan dikategorikan kurang baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 52 orang (52%), kemudian diikuti oleh jawaban responden menjawab cukup baik yaitu sebanyak 26 orang (26%). Bahkan ada yang menjawab bahwa ketepatan waktu dalam pembuatan akta kelahiran setelah diajukan dikategorikan tidak baik yaitu sebanyak 9 orang (9%). Dari questionnaire yang penulis kumpulkan juga terdapat jawaban sangat baik



sebanyak 2 orang (2%), yang merupakan jawaban dari pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Pekanbaru.

Adapun alasan responden mengatakan kurang baik dan tidak baik karena pada kenyataan petugas selalu menunda-nunda pekerjaan atau menumpukkan berkas-berkas yang sudah diserahkan oleh masyarakat tanpa langsung diperiksa dan selanjutnya di proses untuk di input data-datanya. Hal ini mengakibatkan pemohon menunggu lebih lama dan harus mengorbankan waktunya untuk mendapatkan akta kelahiran yang seharusnya mereka dapatkan sebelum empat belas hari.

**Tabel V.6: Jawaban Responden Tentang Ketepatan Waktu Penyelesaian Pembuatan Akta Kelahiran**

No	Kategori jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	3	3
2	Baik	18	18
3	Cukup Baik	32	32
4	Kurang Baik	38	38
5	Tidak Baik	9	9
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2012*

Dari tabel diatas dapat di lihat bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dalam ketepatan waktu penyelesaian penertiban akta kelahiran dikategorikan kurang baik. Sesuai dengan jawaban responden sebanyak 38 orang (38%), kemudian responden yang menjawab cukup baik yaitu sebanyak 32 orang (32%), bahkan ada responden yang menjawab bahwa dalam ketepatan penyelesaian akta kelahiran adalah tidak baik yaitu sebanyak 9 orang (9%). Kurang baik dan tidak baik pelayanan yang dilakukan pegawai dalam

ketepatan waktu penyelesaian penertiban akta kelahiran karena masyarakat menganggap petugas tidak konsisten terhadap waktu yang telah dijanjikan dalam penyelesaian pembuatan akta kelahiran tersebut sehingga masyarakat berkali-kali mendatangi kantor.

Setelah mengetahui jawaban responden tentang ketepatan waktu penertiban akta kelahiran, juga perlu diketahui jawaban responden tentang kecepatan dalam pelaksanaan pemeriksaan permohonan yang dilakukan oleh pegawai. Untuk mengetahui kecepatan dalam pelaksanaan pemeriksaan permohonan pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru dapat kita lihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel V.7: Jawaban Responden Tentang kecepatan dalam Pelaksanaan Pemeriksaan Permohonan**

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase(%)
1	Sangat Baik	3	3
2	Baik	11	11
3	Cukup Baik	35	35
4	Kurang Baik	43	43
5	Tidak Baik	8	8
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2012*

Dari tabel diatas pelayanan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan dalam hal kecepatan pelaksanaan pemeriksa permohonan yang diajukan oleh pemohon dikategorikan kurang baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 43 orang (43%), bahkan ada yang menjawab bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam pelaksanaan pemeriksaan tidak baik yaitu sebanyak 8 orang (8%). Alasan responden menjawab kurang baik dan tidak baik karena pegawai yang membuat akta kelahiran tidak cepat dalam

pelaksanaan pemeriksaan pembuatan akta kelahiran karena pegawai yang melayani cenderung bersikap biasa saja dan tidak bertanggung jawab atas tugasnya.

Disamping itu selain kecepatan dalam pemeriksaan permohonan juga perlu diketahui pelayanan pembuatan akta kelahiran dari pelaksanaan batas waktu yang telah ditetapkan oleh pegawai. Untuk mengetahui pelayanan lewat dari batas waktu yang ditetapkan oleh pegawai dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.8 : Jawaban Responden Tentang Pelayanan Lewat Dari Batas Waktu yang Ditetapkan Pegawai**

No	Kategori Jawaban	Jawaban responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	-	-
2	Baik	9	9
3	Cukup Baik	30	30
4	Kurang Baik	44	44
5	Tidak Baik	17	17
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2012*

Dari Jawaban responden pada tabel diatas dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam hal pelayanan lewat dari batas waktu yang ditetapkan oleh pegawai dalam pembuatan akta kelahiran dikategorikan kurang baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 44 orang (44%). Dan bahkan ada juga responden yang menjawab tidak baik yaitu sebanyak 17 orang (17%), hal ini karena pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan pegawai selalu tidak tepat waktu dari yang telah dijanjikan pegawai.

Dari jawaban-jawaban responden yang terkait dengan ketepatan waktu diatas, selanjutnya dapat dilihat secara keseluruhan yang terangkum dalam rekapitulasi berikut ini:

**Tabel V.9: Rekapitulasi Jawaban Responden Dilihat Dari Indikator Ketepatan Waktu**

No	Indikator Pertanyaan	Kategori Jawaban										Jumlah
		SB		B		CB		KB		TB		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Ketepatan Setelah Pengajuan	2	2	11	11	26	26	52	52	9	9	100
2	Ketepatan Penyelesaian	3	3	18	18	32	32	38	38	9	9	100
3	Ketepatan Dalam Pemeriksaan	3	3	11	11	35	35	43	43	8	8	100
4	Pelayanan Lewat Dari Batas Waktu	-	-	9	9	30	30	44	44	17	17	100
	Jumlah	8	2	49	12	123	31	177	44	43	11	400

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2012

Keterangan:

SB : Sangat Baik

TB :Tidak Baik

B : Baik

F : Frekuensi

CB ; Cukup Baik

KB : Kurang Baik

Dari tabel rekapitulasi diatas dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru dilihat dari indikator ketepatan waktu berada dalam kategori kurang baik yakni dilihat dari jawaban responden sebanyak 177 (44%) yang menjawab kurang baik. Kemudian sebanyak 123 (31%) responden yang menjawab cukup baik sedangkan yang terkecil adalah jawaban responden sangat baik yakni sebanyak 8 orang (2%). Kurang baiknya pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran dari indikator ketepatan waktu karena jika

pemohon mengajukan permohonan pegawai tidak langsung memeriksa berkas-berkas persyaratan yang telah ditentukan, pegawai juga tidak langsung membuat akta kelahiran tersebut sehingga membuat permohonan tersebut menumpuk, kemudian penanda tangan juga menjadi terlambat karena harus menunggu petugas yang berwenang yang sering tidak berada ditempat.

#### **b. Kemudahan Dalam Pengajuan**

Kemudahan dalam pengajuan penelitian ini adalah pelayanan yang memudahkan kepada masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran prosedur yang tidak berbelit-belit.

Untuk mengetahui jawaban responden mengenai kemudahan dalam pengajuan permohonan pembuatan akta kelahiran dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel.V.10: Jawaban Responden Tentang Prosedur Yang Harus Dipenuhi**

No	Kategori Jawaban	Jawaban responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	-	-
2	Baik	8	8
3	Cukup Baik	30	30
4	Kurang Baik	54	54
5	Tidak Baik	8	8
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2012*

Dari Jawaban responden pada tabel diatas dapat dilihat bahwa pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran dalam hal prosedur yang harus dipenuhi dikategorikan kurang baik sebanyak 54 orang (54%). Dan bahkan ada juga responden yang menjawab tidak baik tentang prosedur yang harus dipenuhi dalam pembuatan akta kelahiran yaitu sebanyak 8 orang (8%). Jawaban

kurang baik dan tidak baik ini karena ketika pemohon mengajukan permohonan surat akta kelahiran selalu dipersulit dengan prosedur yang tidak jelas dan harus berulang-ulang datang ke kantor untuk memenuhi prosedur yang ditentukan.

Disamping prosedur yang harus dipenuhi dalam pembuatan akta kelahiran, perlu juga diketahui pelayanan yang diberikan pegawai untuk kemudahan dalam pengajuan pelayanan pembuatan akta kelahiran. Untuk melihat jawaban responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai memberikan kemudahan dalam pengajuan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel.V.11: Jawaban Responden Tentang Pelayanan yang Diberikan Pegawai Untuk Kemudahan Dalam Pengajuan**

No	Kategori Jawaban	Jawaban responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	6	6
2	Baik	12	12
3	Cukup Baik	19	19
4	Kurang Baik	56	56
5	Tidak Baik	7	7
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2012*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam hal pelayanan yang diberikan pegawai untuk kemudahan dalam pengajuan dikategorikan kurang baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 56 orang (56%) yang menjawab kurang baik. Bahkan ada responden yang menjawab tidak baik dalam hal pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam hal pelayanan yang diberikan pegawai untuk kemudahan dalam pengajuan. Jawaban tidak baik yaitu sebanyak 7 orang (7%), karena pada kenyataannya para pegawai dalam memberikan pelayanan cenderung

mempersulit masyarakat dan lebih mendahulukan pihak-pihak yang mempunyai kedekatan atau yang memberikan keuntungan. Pegawai juga memberikan tanggapan yang baik ketika pemohon mengajukan permohonannya sehingga pemohon merasa susah dalam mendapatkan akta kelahiran jika mereka mengurus pembuatan akta kelahiran secara langsung.

Untuk melihat jawaban responden mengenai penjelasan pegawai untuk kemudahan dalam pengajuan yang harus dilaksanakan oleh pemohon adalah sebagai berikut:

**Tabel.V.12: Jawaban Responden Tentang Penjelasan yang Diberikan Pegawai Untuk Kemudahan Dalam Pengajuan**

No	Kategori Jawaban	Jawaban responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	-	-
2	Baik	13	13
3	Cukup Baik	47	47
4	Kurang Baik	38	38
5	Tidak Baik	2	2
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2012*

Dari tabel diatas dalam hal penjelasan yang diberikan pegawai untuk kemudahan dalam pengajuan dikategorikan cukup baik, yaitu sebanyak 47 orang (47%) dan ada juga responden yang menjawab pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam hal penjelasan yang diberikan pegawai adalah kurang baik sebanyak 38 orang (38%) dan bahkan ada yang menjawab tidak baik sebanyak 2 orang (2%). Cukup baik disini karena dalam kenyataannya pegawai cukup baik dalam memberikan penjelasan kepada pemohon yang memberikan cukup kemudahan kepada pemohon.

Disamping penjelasan yang diberikan oleh pegawai untuk kemudahan dalam pengajuan juga perlu mengetahui tentang toleransi yang diberikan pegawai dalam pembuatan akta kelahiran untuk memberikan kemudahan dalam pengajuan. Untuk mengetahui toleransi yang diberikan pegawai untuk kemudahan dalam pengajuan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel.V.13: Jawaban Responden Tentang Toleransi yang Diberikan Pegawai Untuk Kemudahan Dalam Pengajuan**

No	Kategori Jawaban	Jawaban responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	6	6
2	Baik	-	-
3	Cukup Baik	23	23
4	Kurang Baik	56	56
5	Tidak Baik	15	15
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2012*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam hal toleransi yang diberikan pegawai untuk kemudahan dalam pengajuan dikategorikan kurang baik, yaitu sebanyak 56 orang (56%), kemudian ada juga responden yang menjawab pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran dalam hal toleransi yang diberikan pegawai adalah tidak baik adalah sebanyak 15 orang (15%). Responden menjawab kurang baik dan tidak baik karena pegawai memberikan toleransi untuk kemudahan dalam pengajuan tidak kepada semua pemohon, sehingga terlihat bahwa pegawai hanya memilih pemohon tertentu saja. Secara keseluruhan dari hasil penelitian yang dilihat dari jawaban-jawaban responden pada penelitian ini mengenai kemudahan dalam pengajuan pada pelayanan pembuatan akta kelahiran dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut ini:



**Tabel V.14: Rekapitulasi Jawaban Responden Dilihat Dari Indikator Kemudahan dalam pengajuan**

No	Indikator Pertanyaan	Kategori Jawaban										Jumlah
		SB		B		CB		KB		TB		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Prosedur yang Harus Dipenuhi	-	-	8	8	30	30	54	54	8	8	100
2	Pelayanan yang Memudahkan Pengajuan	6	6	12	12	19	19	56	56	7	7	100
3	Penjelasan yang Memudahkan Pengajuan	-	-	13	13	47	47	38	38	2	2	100
4	Toleransi yang Diberikan	6	6	-	-	23	23	56	57	15	17	100
	Jumlah	12	3	33	8	119	30	204	51	32	8	400

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2012*

Keterangan:

SB : Sangat Baik

TB : Tidak Baik

B : Baik

F : Frekuensi

CB ; Cukup Baik

KB : Kurang Baik

Dari tabel rekapitulasi tanggapan responden diatas dapt dilihat bahwa mayoritas responden mengatakan pelayanan pelayanan kemudahan dalam pengajuan kurang baik yaitu sebanyak 204 (51%), dan cukup baik yakni sebanyak 119 (30%), sedangkan yang tekecil dari jawaban responden adalah sangat baik yakni sebanyak 12 (3%). Dalam proses permohonan sering ditemukan adanya hambatan karena masih adanya sebagian pemohon yang mengajukan permohonan kurang melengkapi persyaratan yang telah ditentukan sebab sukarnya mendapatkan informasi tentang syarat-syarat yang dibutuhkan dalam pengurusan akta kelahiran.

### c. Akurasi Pelayanan Bebas Dari Kesalahan

Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan yaitu dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran harus mampu memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan sehingga tidak jadi permasalahan dikemudian hari dan juga pelayanan tidak menjadi tertunda. Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru harus mampu melaksanakan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Peraturan Daerah Kabupaten Kota Pekanbaru Nomor 5 pasal 66 Tahun 2008 Tentang pembuatan akta kelahiran. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai akurasi dari pelayanan bebas dari kesalahan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel.V.15: Jawaban Responden Tentang Mengenai Akurasi Pelayanan Bebas Dari Kesalahan**

No	Kategori Jawaban	Jawaban responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	7	7
2	Baik	31	31
3	Cukup Baik	13	13
4	Kurang Baik	46	46
5	Tidak Baik	3	3
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2012*

Dari tabel di atas terlihat bahwa pelaksanaan pelayanan dari hal akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran adalah kurang baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 46 orang (46%), dan bahkan ada juga yang menjawab bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam hal akurasi pelayanan bebas dari kesalahan adalah tidak baik yaitu sebanyak 3 orang (3%). Adapun yang menyebabkan

pelaksanaan pelayanan pembuatan akta Kelahiran dalam hal akurasi pelayanan bebas dari kesalahan kurang baik dan tidak baik karena pelayana yang diberikan dalam pembuatan akta Kelahiran sering terjadi kesalahan sehingga pemohon harus kembali lagi ke kantor untuk diperbaiki, dan pemohon yang mengurus akta kelahiran menunggu lebih lama untuk mendapatkan surat akta kelahiran tersebut.

Disamping mengetahui akurasi mengenai pelayanan yang bebas dari kesalahan, perlu juga mengetahui kinerja pegawai dalam akurasi pelayanan bebas dari kesalahan dalam pembuatan akta kelahiran. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam akurasi pelayanan bebas dari kesalahan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel.V.16: Jawaban Responden Tentang Mengenai Kinerja Pegawai Dalam Akurasi Bebas Dari Kesalahan**

No	Kategori Jawaban	Jawaban responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	-	-
2	Baik	8	8
3	Cukup Baik	34	34
4	Kurang Baik	47	47
5	Tidak Baik	11	11
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2012*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran darihal kinerja pegawai dalam akurasi bebas dari kesalahan adalah kurang baik yaitu sesuai dengan jawaban responden sebanyak 47 orang (47%). Kemudian ada juga responden yang menjawab bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran dari hal kinerja pegawai dalam akurasi bebas dari kesalahan adalah tidak baik yaitu sebanyak 11 orang (11%). Responden menjawab kinerja

pegawai kurang baik dalam akurasi bebas dari kesalahan karena pegawai memiliki kelemahan dalam pelaksanaan kinerja yang terjadi ketika memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran. Disamping mengetahui kinerja pegawai dalam akurasi pelayanan bebas kesalahan, perlu juga mengetahui kemampuan pegawai dalam upaya akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan. Untuk mengetahui kemampuan pegawai dalam upaya akurasi pelayanan bebas dari kesalahan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel.V.17: Jawaban Responden Tentang Kemampuan Pegawai Dalam Upaya Akurasi Pelayanan Bebas dari Kesalahan**

No	Kategori Jawaban	Jawaban responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	8	8
2	Baik	46	46
3	Cukup Baik	17	17
4	Kurang Baik	24	24
5	Tidak Baik	5	5
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2012*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam hal kemampuan pegawai dalam upaya untuk mewujudkan akurasi pelayanan bebas dari kesalahan dikategorikan baik, sesuai dengan jawaban responden yaitu sebanyak 46 orang (46%), selain itu adajuga responden yang menjawab pelayanan pembuatan akta kelahiran dari hal kemampuan pegawai dalam upaya akurasi pelayanan bebas dari kesalahan adalah kurang baik yaitu sebanyak 24 orang (24%) dan tidak baik sebanyak 5 orang (5%). Alasan responden menjawab baik adalah karena menurut responden sebenarnya masih ada sebagian pegawai memiliki kemampuan yang baik jika mereka bekerja dengan sungguh-sungguh meskipun tidak semua pegawai tidak memiliki

kemampuan seperti itu. Dari jawaban-jawaban terkait tentang akurasi pelayanan bebas dari kesalahan di atas, selanjutnya dapat dilihat secara keseluruhan yang terangkum dalam rekapitulasi berikut ini:

**Tabel V.18: Rekapitulasi Jawaban Resaponden Dilihat Dari Indikator Akurasi Pelayanan Bebas Dari Kesalahan**

No	Indikator Pertanyaan	Kategori Jawaban										Jumlah
		SB		B		CB		KB		TB		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Pelayanan Bebas Dari Kesalahan	7	7	31	31	13	13	46	46	3	3	100
2	Kinerja Pegawai Bebas Dari Kesalahan	-	-	8	8	34	34	47	47	11	11	100
3	Kemampuan Pegawi Bebas Dari Kesalahan	8	8	46	46	17	17	24	24	5	5	100
	Jumlah	15	5	85	28	64	21	117	39	19	6	300

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2012

Keterangan:

SB : Sangat Baik

TB :Tidak Baik

B : Baik

F : Frekuensi

CB ; Cukup Baik

KB : Kurang Baik

Dari tabel rekapitulasi diatas dapat dilihat bahwa responden paling banyak menjawab kurang baik 117 (39%), dan menjawab baik adalah sebanyak 85 (28%). Sedangkan yang terkecil adalah jawaban sangat baik yaitu sebanyak 15 (5%). Kurang baiknya pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru dari indikator akurasi pelayanan bebas dari kesalahan karena para pegawai tidak melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat dengan baik, pegawai juga kurang teliti mengetik serta hal-hal yang seharusnya tidak bermasalah.

#### **d. Biaya Pelayanan**

Biaya pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam retribusinya, harus sesuai dengan peraturan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Pasal 66 Tahun 2008 Tentang Pembuatan Akta Kelahiran. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai biaya pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel.V.19: Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Yang tidak dipungut Biaya**

<b>No</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Jawaban responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Sangat Baik	7	7
2	Baik	19	19
3	Cukup Baik	15	15
4	Kurang Baik	54	54
5	Tidak Baik	5	5
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2012*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari jawaban responden pada penelitian ini mengenai pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran yang tidak dipungut biaya diatas dikategorikan kurang baik, sesuai dengan jawaban responden berjumlah 54 orang (54%), dan bahkan ada responden yang menjawab bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran dari hal pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran dikategorikan tidak baik yaitu 5 orang (5%). Kurang baik dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran karena seharusnya anak yang umur dibawah 60 hari tidak dipungut biaya, namun yang terjadi ketika masyarakat melakukan pembuatan akta kelahiran ada yang diminta uang administrasi oleh petugas dengan jumlah yang mereka tentukan sendiri. Untuk mengetahui jawaban responden tentang pelayanan

yang diberikan dalam menentukan biaya pembuatan akta kelahiran dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel.V.20: Jawaban Responden Tentang Pelayanan yang Dilakukan Pegawai Dalam Menentukan Biaya Pembuatan Akta Kelahiran**

No	Kategori Jawaban	Jawaban responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	-	-
2	Baik	12	12
3	Cukup Baik	17	17
4	Kurang Baik	20	20
5	Tidak Baik	51	51
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2012*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pelaksanaan pelayanan dalam hal pelayanan yang dilakukan pegawai dalam menentukan biaya pembuatan surat akta kelahiran dikategorikan tidak baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 51 orang (51%). Alasan dikatakan tidak baik karena pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran selalau meminta uang lebih atau tips kepada pemohon tidak sesuai dengan tarif atau biaya yang telah ditetapkan perda dan tidak sesuai dengan pelayanan yang di dapatkan.

Disamping pelayanan yang dilakukan pegawai dalam penentuan biaya pembuatan akta kelahiran, juga perlu mengetahui hasil pembuatan akta kelahiran terhadap biaya yang dikeluarkan. Untuk mengetahui jawaban respondententabg hasil pembuatan surat akta kelahiran terhadap biaya yang dikeluarkan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel.V.21: Jawaban Responden Tentang Hasil Pembuatan Akta Kelahiran Terhadap Biaya yang Dikeluarkan**

No	Kategori Jawaban	Jawaban responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	10	10
2	Baik	15	15
3	Cukup Baik	4	4
4	Kurang Baik	50	50
5	Tidak Baik	21	21
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2012*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran terhadap biaya yang dikeluarkan dikategorikan kurang baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 50 orang (50%). Dan bahkan ada juga responden yang menjawab bahwa pelayanan pembuatan akta kelahiran dari hal pelayanan pembuatan akta kelahiran terhadap biaya yang dikeluarkan adlah tidak baik yaitu sebanyak 21 orang (21%). Kurang baik dan tidak baik menurut responden karena pelayanan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan pegawai jika dibandingkan dengan biaya yang harus di keluarkan pemohon kurang sesuai, Karena masyarakat harus menunggu lama akta kelahiran yang dibuat dan juga harus berminggu-minggu mengulang ke dinas untuk mengetahui apakah permohonan yang diajukan sudah selesai dibuat, sementara itu surat yang dibuat hanya satu lembar. Secara keseluruhan dari hasil penelitian yang dilihat dari jawaban responden pada penelitian ini mengenai biaya pelayanan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran, dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut ini:



**Tabel V.22: Rekapitulasi Jawaban Resaponden Dilihat Dari Indikator Biaya Pelayanan**

No	Indikator Pertanyaan	Kategori Jawaban										Jumlah
		SB		B		CB		KB		TB		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Pelayanan Tidak Dipungut Biaya	7	7	19	19	15	15	54	54	5	5	100
2	Pelayanan Yang Menentukan Biaya	-	-	12	12	17	17	20	20	51	51	100
3	Hasil Pembuatan Dari Biaya yang Diminta	10	10	15	15	4	4	50	51	21	21	100
	Jumlah	17	6	46	15	36	12	124	41	77	26	300

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2012*

Keterangan:

SB : Sangat Baik

TB : Tidak Baik

B : Baik

F : Frekuensi

CB ; Cukup Baik

KB : Kurang Baik

Dari tabel rekapitulasi diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden menjawab kurang baik sebanyak 124 (41%). Tidak baik sebanyak 77 (26%). Sedangkan yang terkecil adalah sangat baik dari jawaba responden darijawaban responden tentang indikator biaya pelayanan dalam pelayanan pembuatana akta kelahiran yaitu sebanyak 17 (6%). Kurang baiknya pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru dari indikator biaya pelayanan, karena pegawai tudak melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat dengan baik.

## 2. Hasil Wawancara

Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai Kepala Dinas kependudukan dan Catatan sipil kota pekanbaru yaitu Bapak M. Noer. namun dikarenakan kesibukan beliau, beliau mewakili kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. Adapun bentuk pertanyaannya adalah tentang upaya, strategi, program dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kepala bidang pencatatan sipil kota pekanbaru, bapak Said Muhammad Isa pada tanggal 12 desember 2012 pada pukul 10.12 mengenai upaya, strategi dan program yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan dari pertanyaan yang diajukan beliau menjawab dalam satu kalimat karena menurut beliau jawaban yang diberikan sudah cukup mewakili dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan adapun hasil wawancaranya adalah sebagai berikut:

*“Menyesuaikan pegawai yang mampu dalam bidangnya supaya dalam memberi pelayanan tidak terjadi kesalahan, menambah pegawai dalam memberi pelayanan supaya masyarakat tidak kecewa terhadap pelayanan yang diberikan dinas ini, setiap kepala bidang diberi wewenang penuh untuk mengawasi pegawai supaya masyarakat mendapat pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang ada atau tidak mengecewakan masyarakat, dan pegawai di beri pelatihan-pelatihan atau ada seminar yang berhubungan dengan akta kelahiran atau pelayanan untuk supaya pegawai itu lebih memahami tugas dan kewajibnya sebagai pegawai disini”*(Hasil Wawancara tanggal 12 Desember 2012 jam 10:12).

Dari jawaban responden yang di wawancarai, maka dapat di analisis tentang bagaimana upaya-upaya dan strategi apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran. Adapun upaya yang dilakukan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Menempatkan pegawai yang mampu dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dengan tujuan untuk mempercepat pelayanan, akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan dan tidak melanggar prosedur.
2. Menambah beberapa pegawai yang bertugas memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran, sehingga masyarakat yang mengurus akta kelahiran dapat langsung dilayani oleh pegawai dan dapat memberikan pelayanan yang tepat pada waktunya.
3. Kepala Dinas memberikan wewenang kepada kepala bidang untuk mengawasi kinerja pegawai hususnya dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran agar pelayana yang diberikan mencapai pelayanan yang prima.
4. Mengikut sertakan pegawai dam pelatihan dan seminar yang berhubungan dengan akta kelahiran, dengan tujuan memberikan tambahan pengetahuan kepada pegawai sehingga dapat memberikan pelayanan yang diharapkan.

### **1.3 Pembahasan**

Setelah menjelaskan hasil penelitian dari wawancara, angket dan obserpasi dalam penjelasan diatas, maka berikut ini akan dijelaskan pembahasan tentang hasil rekapitulasi dari keseluruhan penelitian, yaitu sebagai berikut:

**a. Rekapitulasi kuisioner**

**Tabel V.23: Rekapitulasi Jawaban Responden Dari Seluruh Indikator yang Digunakan Dalam Penelitian**

No	Indikator Pertanyaan	Kategori Jawaban										Jumlah
		SB		B		CB		KB		TB		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Ketepatan Waktu	8	2	49	12	123	31	177	44	43	11	400
2	Kemudahan dalam pengajuan	12	3	33	8	119	30	204	51	32	8	400
3	Akurasi Pelayanan Bebas Dari kesalahan	15	5	85	28	64	21	117	39	19	6	300
4	Biaya pelayanan	17	6	46	15	36	12	124	41	77	26	300
	Jumlah	52	4	213	15	342	24	622	44	171	12	1400

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2012

Keterangan:

SB : Sangat Baik

TB :Tidak Baik

B : Baik

F : Frekuensi

CB ; Cukup Baik

KB : Kurang Baik

Dari tabel diatas diketahui hasil dari rekapitulasi seluruh indikator dalam penelitian ini. Untuk mengukur pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru maka penulis menggunakan skala likert sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam Bab Metodologi Penelelitian. Berikut penulis paparkan hasilnya :

Sangat Baik :  $5 \times 52 = 260$

Baik :  $4 \times 213 = 852$

Cukup Baik :  $3 \times 342 = 1026$

$$\text{Kurang Baik} : 2 \times 622 = 1244$$

$$\text{Tidak Baik} : 1 \times 171 = 171 +$$

$$\text{Total} = 3553$$

$$F = 3553$$

$$N = 1400 \times 5 = 7000$$

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

$$= \frac{3553}{7000} \times 100\%$$

$$P = 50,75 \%$$

Dari tabel rekapitulasi jawaban responden seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian dapat diketahui bahwa analisis pelayanan aparatur pemerintahan dalam pembuatan akta kelahiran dikategorikan *cukup baik* hal ini sesuai dengan rekapitulasi jawaban responden secara keseluruhan sebesar 50,75 %.

Dengan hasil penelitian berdasarkan angket yang penulis sebar yang diolah menghasilkan kesimpulan berdasarkan pelayanan yang diberikan dinas kependudukan dan catatan sipil kota pekanbaru dalam pembuatan akta kelahiran dengan cukup baik. Adapun usaha yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kota pekanbaru sudah cukup baik hanya saja perlu sosialisasi dan kerjasama yang lebih efektif untuk melakukan perbaikan bersama. Berdasarkan uraian dan data yang penulis dapatkan di lapangan ada beberapa hal yang menjadi hambatan dalam Pelayanan Aparatur Pemerintahan

Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. Adapun hambatan-hambatan tersebut penulis uraikan berdasarkan Indikator penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Keterlambatan penyelesaian karena harus menunggu penanda tangan yang telah selesai dibuat mengakibatkan berkas mengalami penumpukan dan "*Pending*".
2. Banyaknya masyarakat yang kurang memahami tentang persyaratan dan Prosedur penertiban .
3. Profesionalisme pegawai yang tidak memadai.
4. Gaji yang kurang memadai sehingga banyak pegawai yang melakukan penyelewengan.



## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Pelayanan Aparatur Pemerintahan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### **1. Ketepatan waktu**

Dalam hal ketepatan waktu dapat di lihat pada tabel V.9 Rekapitulasi jawaban responden dilihat dari indikator Ketepatan Waktu dari lima skala pengukuran yaitu sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik. dari lima skala pengukuran tersebut sebanyak 44% responden yang menjawab kurang baik.

##### **2. Kemudahan Dalam Pengajuan**

Kemudahan dalam pengajuan dapat dilihat pada tabel V.14 Rekapitulasi Jawaban Responden di Lihat Dari Indikator Kemudahan Dalam Pengajuan dari lima skala pengukuran yaitu sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik. dari lima skala pengukuran tersebut sebanyak 51% responden yang menjawab kurang baik.

##### **3. Akurasi Pelayanan Bebas Dari Kesalahan**

Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan dapat dilihat pada tabel V.18 Rekapitulasi Jawaban Responden di Lihat Dari Indikator Akurasi Pelayanan Bebas Dari Kesalahan dari lima skala pengukuran yaitu sangat baik, baik,



cukup baik, kurang baik dan tidak baik dari lima skala pengukuran tersebut sebanyak 39% responden menjawab kurang baik.

#### 4. Biaya Pelayanan

Biaya Pelayanan dapat dilihat pada tabel V.22 Rekapitulasi Jawaban Responden di Lihat Dari Indikator biaya Pelayanan dari lima skala pengukuran yaitu sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik dari lima skala pengukuran tersebut sebanyak 41% responden yang menjawab kurang baik.

#### 5. Rekapitulasi jawaban Responden Dari Seluruh Indikator yang di Gunakan Dalam Penelitian

Dari tabel V.23 diketahui hasil dari rekapitulasi seluruh indikator dalam penelitian ini untuk mengukur Pelayanan yang di Berikan Aparatur Pemerintahan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru maka penulis menggunakan skala riker dari tabel rekapitulasi jawaban responden seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa pelayanan aparatur pemerintahan dalam pembuatan akta kelahiran dikategorikan cukup baik hal ini sesuai dengan rekapitulasi jawaban responden secara keseluruhan sebesar 50,75%.

### 6.2 Saran

1. Perlu ditanamkan motivasi dalam upaya pendisiplinan waktu bekerja serta rasa tanggung jawab para pegawai terhadap pekerjaannya

sehingga tidak terjadi keterlambatan penyelesaian dalam pembuatan akta kelahiran

2. Kepada Pihak Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru agar membuat Standar Operasional Prosedu yang lebih jelas lagi agar mudah dipahami masyarakat agar masyarakat lebih mengetahui rangkaian proses yang mereka lewati.
3. Kepada Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil diharapkan lebih meningkatkan mutu pelayanan dan konsentrasi dalam bekerja agar tidak terjadi kesalahan sehingga masyarakat yang dilayani bisa merasa puas.
4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru harus transparan dalam hal biaya agar tidak timbul prasangka buruk dari masyarakat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alwis. 2002. *Perubahan Budaya Organisasi di Dalam Pelayanan Birokrasi. Pemerintahan*, Pekanbaru : Fisipol UNRI.
- Asyari, Hasym.2003.*Pelayanan Pembuatan KTP Dikantor Camat Srupat Utara*.Pekanbaru : FISIPOL UNRI
- Dwiyanto, Agus. 2001. “*Tantangan Kebijakan dan Peran Pemerintah Dalam Pembangunan Kependudukan*” Yogyakarta : Pusat Penelitian Kependudukan UGM.
- Fachri, Alidkk. 1997. *Etika dan Kepemimpinan Pemerintahan*. Jakarta: Isril.2003. *Birokrasi Dalam Pemerintahan*. Pekanbaru. Fisipol UNRI
- Isril. 2003. *Birokrasi Dalam Pemerintahan*. Pekanbaru. Fisipol UNRI
- Kencana Syafie, inu. 2003. *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Lukman. 2000. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta : Rajawali Pres.
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mahsun, Muhammad. 2007. *Pengukur Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE UGM
- Norbuko, Cholid & Abu Achmadi. 2010. *metodologi penelitian*, Jakarta : Bumiaksara
- Prawitra. 2003. *Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing: Konsep, Pengukuran, dan Implikasi Strategik*. Jakarta.
- Purwanto, Agus.2004. *Transformasi dan Perbaikan Publik*. Universitas Terbuka
- Rahayu. 2003. *Bisnis dan Birokrasi*. Jakarata : Universitas Indonesia.
- Rasyid, Ryas. 1998. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*. Jakarta : Yasrif Wantampone

- Thoha, Mifthah. 2003. *Perilaku Birokrasi Pemerintah Publik Menuju Indonesia Baru*. Yogyakarta : UGM pers
- Thoha, Mifthah. 2003. *Birokrasi dan Politik Indonesia*. Jakarta : Rajawali Pers
- Thoha, Mifthah. 2002. *Perilaku Organisasi “Konsep Dasar dan Aplikasinya”*. Jakarta: Raja Grafindo
- Thoha, Mifthah. 1999. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers
- Usman, Husaini & Purnomo Setiady akbar, 2009, *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi aksara
- Umar, Husaein. 2002, *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Zulkarnaen. 2003. *Responsiveness Birokrasi (Studi Pada Kantor Caman Crenti)*. Pekanbaru : Fisipol UNRI.
- Zulkarnaen. 1997. *Administrasi Pembangunan*. Pekanbaru : BPFE UNRI.

Sumber lain:

Undang-Undang Dasar 1945 Serta Peraturan Daerah Kota Pekanbaru.